

七剑下天山

---销售流程七步分解实战训练营

课程背景：

市场竞争白热化的时代已经到了拼杀的阶段，各个行业从以前的产品销售已经升级为顾问销售，能请动神的销售人员更是抢手，管理者是否还在头疼以下问题：

- 销售人员缺乏积极性和主动性，优秀员工越来越难招；
- 业绩主要靠主卖手，新员工成长太慢，销售能力无法提升；
- 销售人员不会介绍产品特点，顾客无动于衷；
- 顾客对比价格，销售人员无法介绍产品价值；
- 面对顾客提出的诸多异议，销售人员无所适从；
- 销售人员销售水平低，成单率低，业绩一直上不去；

《七剑下天山--销售流程七步分解实战训练》将销售流程与销售话术完美结合，以解决销售人员在实战中遇到的难题为主，为您打造实战型的销售高手，留住优秀员工，让您的业绩倍增！！

十大课程收益：

- ★ 了解中国式客情关系的建立与维护
- ★ 掌握与客户关键决策者交往的技巧
- ★ 掌握场景营销的构建与实施技巧
- ★ 学会利用微信等新媒体获取客户流量
- ★ 了解顾客购买8个心理，懂得阶段表现和对应发法；
- ★ 掌握拉进客户的3种攻略，轻松接近客户；
- ★ 掌握探寻客户需求的方法，发掘客户真实需求；
- ★ 牢记介绍产品内容的话术，让客户充分了解产品，提高成单率；
- ★ 熟悉处理异议和拒绝的方法，提高服务质量；
- ★ 终结成交的10种技巧，让学会临门一脚签单。

课程对象：销售人员、销售精英、业务代表、营销人员、销售主管、销售经理

课程方式：

- 脑转动：**理念体验、模型体验、案例体验、研讨体验；
- 心感动：**游戏体验、影音体验、测试体验、分享体验；
- 手行动：**工具体验、演练体验、计划体验、承诺体验。

课程大纲

第一讲：熟悉销售的角色定位及销售流程

导入：很多人干多年销售，发现业绩好的总是那么几个人，大多数都干不好，这就是销售行业最重要的就是懂得销售流程。64%的难题，我们怎么才能让这些人成为销售高手呢？

一、销售流程规范，解决销售难题

二、成功销售都要经历的流程

1. 售前准备
2. 客户初访



3. 挖掘需求
4. 产品介绍
5. 处理异议和拒绝
6. 终结成交
7. 客户管理

三、规范销售步骤的六个原则

1. 没有痛苦，就不会有所改变
2. 购买者的顾虑随时在变
3. 先入为主，设定需求，抢占先机
4. 你无法销售给无力购买的人
5. 先入为主，设定需求，抢占先机
6. 成功销售公式：痛苦×权力×愿景×价值×控制=成交

四、销售人员扮演的6个角色定位

1. 形象代表
2. 情报员
3. 专业顾问
4. 销售高手
5. 服务大使
6. 客户经理

五、你会成为成功的销售

练习 1：讲述一个自己过去成功的销售案例

练习 2：演讲及表达能力

第二讲：售前准备---全面准备，成功销售的首要任务

导入：为什么很多销售发现自己不适合做销售，因为他自己并没有准备好做销售，销售是从自我认知开始的，要从形象、心态、技能等全方位做好准备。

1. 客人对你的第一印象是通过你的仪容仪表

视频案例：外形的重要性

2. 销售需要拥有的5种心态——企图、行动、自信、洞察、服务心

3. 了解产品的六大内容

产品背景→生产方式→使用方式→技术性能→售后服务→竞争因素

4. 上战场前请准备好所有需要的物品
5. 要把你门店布置的让客户愿意停留——商品陈列要点

个人训练：化妆打领带

第三讲：客户初访---建立可信用度，发展和谐关系

导入：销售工作就是与人接触，面对不同性格类型的客户，但是总有销售不知道该如何与客户沟通，一个内向不爱说话的客户就会难住我们的销售。

1. 迎接顾客第一件事什么
2. 拉进客户关系的5种问候方式
 - 1) 品牌问候/时间问候
 - 2) 商品信息/活动信息
 - 3) 特殊问候
3. 七种常见客户
4. 了解客户社交行为风格
 - 1) 掌控型——结果/控制/职权

- 2) 影响型——赞誉/互动/认可
- 3) 稳定型——稳定/安全/忍让
- 4) 谨慎型——完美/有序/刻薄

小组讨论：对顾客分类分析—产品知识测试—寻找共同话题

第四讲：挖掘需求——帮助客户明确需求的迫切性

导入：作为销售你是否经常遇到犹豫不决的顾客、或者拒绝购买的顾客，顾客购买是依据八个心理阶段进行的，所以没有引导不了的顾客，只有不会引导的销售

一、从顾客购买的8个心理阶段和行为表现找到客户购买需求

1. 满足阶段——顾客无任何需求
2. 认知阶段——顾客发现自己存在小问题
3. 决定阶段——小问题变成大问题
4. 衡量需求阶段——问题转换成立需求
5. 明确定义阶段——明确、具体量化需求
6. 评估阶段——会对比不同产品
7. 选择阶段——选择信任成交
8. 后悔阶段——后悔当初的决策

二、了解顾客需求，提升购买力（销售成功的关键）

小组讨论：顾客的表层需求与深层心理需求——金牌&狼狗

三、探寻顾客需求的5步——观察、询问、聆听、综合、核查

视频案例：客户的需求

四、发掘客户需求的实用提问法——SPIN 法则

1. SPIN 法则获取客户信息
2. SPIN 运用中注意的四个关键点
 - 1) 开放型问题与封闭型问题
 - 2) 激发痛苦与追求快乐
 - 3) 赞美的使用
 - 4) 销售逻辑分析
3. SPIN 的在实战中应用技巧

头脑风暴：用 SPIN 询问法探寻顾客需求——通过演练熟练掌握 SPIN 询问法

第五讲：产品介绍——证明产品、服务满足客户的需求

导入：很多销售在介绍产品时，翻来覆去就是那么几句话，一看就是没有经过学习训练，没有充分了解产品的卖点，没有掌握介绍产品的方法。

一、了解产品的六大内容（熟悉流程）

产品背景→生产方式→使用方式→技术性能→售后服务→竞争因素

二、给顾客一个购买的理由——卖点（抓住客户的痒点）

1. 产品卖点抓取的三个立足点

- 1) 独特利益点
- 2) 广告诉求点
- 3) 价值需求点

2. 产品卖点提炼的要求（核心主张：易懂+易记+易传播）

- 1) 以承诺为主旨，满足客户需要
- 2) 以独特为亮点，竞争对手无法或未曾提出
- 3) 以客户为核心，易于传播
3. 三个层面提炼核心卖点——产品、企业、客户

小组练习：写出公司产品的卖点

三、FABE 产品介绍法则和话术（产品转化为顾客利益）

1. FABE 销售法则：F（特征）+A（优势）+B（利益）+E（例证）
2. 运用 FABE 销售法则的注意事项

小组演练：用 FABE 销售话术介绍产品

视频案例：FABE 的实际应用

四、报价时的策略

1. 报价一定要有原则
2. 报价时机不对，会影响成单
3. 三种报价策略，让客户接受

报价测试：测试每个人心中对不同产品的认知价值

第六讲：处理异议和拒绝——排除客户的疑虑，打破心理防线

导入：这个客人怎么这么多问题？这是大多数销售经常默默说的话，其实客户提出问题是对你的产品感兴趣，我们不怕客户提问，怕的是客户没有问题。

1. 客户可能会有异议或拒绝的情况

2. 客户异议让你更加了解客户

- 1) 表明客户对产品感兴趣
 - 2) 了解客户隐藏需求
 - 3) 掌握客户对产品接受度
3. 分析异议和拒绝产生的真正原因——顾客、销售、产品
 4. 注意处理异议和拒绝的正确态度
 5. 处理异议和拒绝的九大原则
 6. 处理异议的过程
 7. 处理异议和拒绝——针对价格处理、针对产品处理、针对其他异议处理
 8. 处理异议的五步走

小组演练：处理异议或拒绝的训练——判断异议和拒绝的真与假及处理方法

第七讲：终结成交——扑捉成交时机，以合适的方法成交

导入：如果你确定已经做了完美的产品介绍，客户也很认可，同时并未选错目标客户，也不是产品本身的原因，那么，一定是你缺乏基本的签约方法和技巧。

1. 如何判断客户的成交信号——望、闻、问、切
 2. 发现客户给的成交时机——表情、语言、行为
 3. 七大错误行为有碍促进成交
 4. 促成顾客尽快成交时需要注意事项
- ### 5. 促成交易的 10 种技巧
- 1) 直接要求：请求成交法、假设成交法、选择成交法、保证成交法、异议成交法
 - 2) 间接促成：小点成交法、优惠成交法、从众成交法、机会成交法、小狗成交法

角色扮演：捕捉购买信号

练习：终结成交练习

第八讲：客户管理——销售工作的真正开始

导入：送走顾客的同时，你即将迎接新客户的到来，在不断发掘新客户时，能够持续让老客户消费，才是一个真正的好销售，那么坚持的动力在于正确的工作态度

一、一个好的工作习惯应该做的七件事

1. 制定工作计划表

2. 分类工作安排执行
3. 早启动晚汇报
4. 随时记录编写工作表
5. 发掘潜在客户
6. 持续学习推升
7. 保持职业化行为

二、客户管理计划

1. 售后指导
2. 建立档案
3. 定期回访
4. 节日祝福

三、销售工作习惯养成的六步骤

四、工作态度---销售动力的源泉

个人练习：制定工作目标计划表

总结：销售的七大步骤